

# PERANCANGAN SOP AUDIT MUTU INTERNAL PADA UMKM DENGAN KETERBATASAN SUMBER DAYA BERDASARKAN ISO 9001:2015 KLAUSUL 9.2 MENGGUNAKAN METODE BUSINESS PROCESS MANAGEMENT

Didanendra Jamael Gani  
Teknik Industri  
Telkom University  
Bandung, Indonesia  
didangan@student.telkomuniversity.ac.id

Sri Widaningrum  
Teknik Industri  
Telkom University  
Bandung, Indonesia  
Swidaningrum@telkomuniversity.ac.id

Sheila Amalia Salma  
Teknik Industri  
Telkom University  
Bandung, Indonesia  
Sheilaamalias@telkomuniversity.ac.id

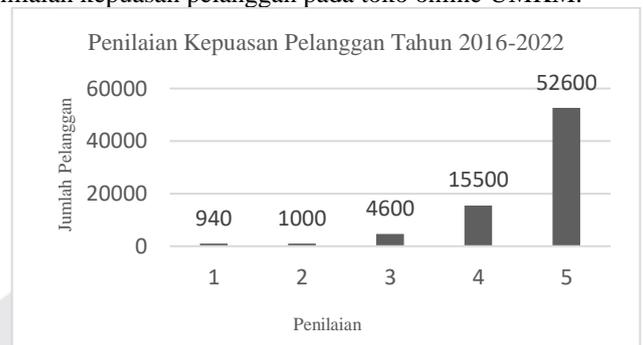
**Abstrak**— Terdapat salah satu UMKM yang bergerak di bidang pakaian yang memproduksi berbagai model hijab. Saat ini UMKM mengalami permasalahan yaitu banyaknya keluhan pelanggan yang terdapat pada online shop shopee. Permasalahan tersebut salah satunya disebabkan karena tidak adanya monitoring dan tindakan perbaikan. Pada penelitian kali ini akan dilakukan perancangan SOP Audit Mutu Internal untuk membantu UMKM dalam melakukan proses perencanaan, evaluasi, dan tindakan perbaikan requirement ISO 9001:2015 Klausul 9.2 dan ISO 19011:2018. Dalam melakukan perancangan SOP Audit Mutu Internal, peneliti menggunakan metode Business Process Management (BPM) yaitu BPM Lifecycle melalui process identification, process discovery, process analysis, dan process re-design. Hasil rancangan pada penelitian ini berupa SOP Audit Mutu Internal berdasarkan ISO 9001:2015 beserta dokumen pendukung. Hal tersebut diharapkan dapat mengurangi jumlah keluhan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan pada online shop UMKM.

**Kata kunci**— UMKM, SOP, Audit Mutu Internal, ISO 9001, BPM

## I. PENDAHULUAN

Sebagian besar UMKM tidak berjalan mulus, masih banyak hambatan dan kendala yang terjadi di kebanyakan UMKM, baik yang bersifat internal maupun eksternal, seperti pada faktor Sumber Daya Manusia (SDM) yaitu kurangnya pengetahuan mengenai teknologi produksi terbaru dan cara menjalankan quality control terhadap kinerja proses perusahaan, tidak hanya itu banyaknya persoalan teknis yang membuat pemilik UMKM kurang memikirkan tujuan atau rencana strategis jangka panjang usahanya [1].

Terdapat salah satu UMKM di Kabupaten Bandung yang sudah berdiri sejak tahun 2015, merupakan salah satu UMKM yang perkembangannya cukup pesat. UMKM tersebut bergerak di bidang pakaian yang memproduksi berbagai model hijab. Sama seperti kebanyakan UMKM lainnya, UMKM tersebut kurang memerhatikan kualitas produk dan jasa yang ditawarkan kepada pelanggan, hal tersebut terlihat jelas pada toko resmi UMKM di shopee yang bernama Milyarda Hijab. Berikut merupakan grafik penilaian kepuasan pelanggan pada toko online UMKM.



GAMBAR 1

Berdasarkan kriteria penilaian kepuasan pelanggan yang terdapat pada Tabel 1 di bawah ini, serta grafik penilaian pelanggan yang terdapat dalam Gambar 1 di atas, terlihat bahwa masih banyak pelanggan yang memberikan penilaian rendah terhadap produk yang dijual maupun jasa yang diberikan oleh UMKM.

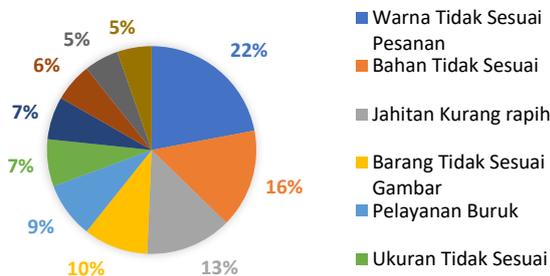
TABEL 1

Kriteria Penilaian Kepuasan Pelanggan	
Penilaian	Keterangan
5	Sangat Puas
4	Puas
3	Kurang Puas
2	Tidak Puas
1	Sangat Tidak Puas

Berdasarkan hasil rekapitulasi data penilaian kepuasan pelanggan di atas dengan total 74600 penilaian, terdapat 4600 pelanggan kurang puas, 1000 pelanggan yang tidak

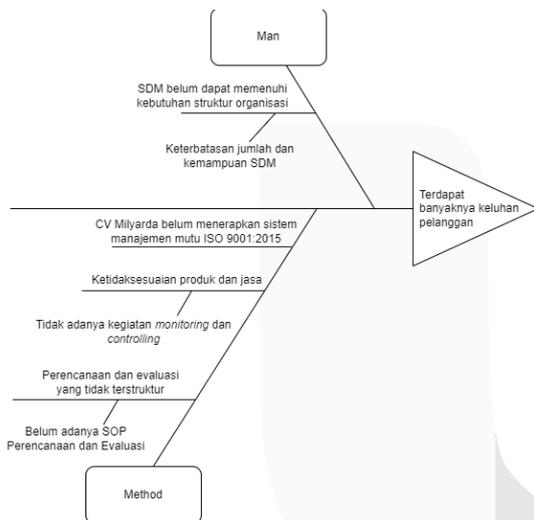
puas dan 940 pelanggan yang menilai sangat tidak puas akan produk yang dijual. Jika diakumulasikan ketidakpuasan pelanggan mencapai 8,7% dari total penilaian kepuasan pelanggan.

Berikut merupakan sampel data keluhan pelanggan yang diambil dari 15 produk Milyarda Hijab terlaris pada online shop shopee dengan total sampel yang diambil sebanyak 150 keluhan.



GAMBAR 2

Permasalahan yang ditemukan sebelumnya akan diproses untuk mengidentifikasi akar permasalahan dengan menggunakan metode analisis penyebab akar (Root Cause Analysis) dengan menggunakan fishbone diagram dibawah ini.



GAMBAR 3

Dapat dilihat pada diagram fishbone di atas menunjukkan faktor-faktor yang menyebabkan terdapat banyaknya keluhan pelanggan di online shop UMKM. Dari faktor-faktor tersebut usulan yang tepat untuk mengatasi permasalahan tersebut adalah memperbaiki proses perencanaan, evaluasi, dan tindakan perbaikan di UMKM dengan membuat SOP Audit Mutu Internal yang sesuai dengan standar ISO 9001:2015 Klausul 9.2 dan ISO 19011:2018. Diharapkan hasil rancangan dapat membantu perusahaan dalam melakukan tindakan perbaikan secara berkelanjutan yang dapat mengurangi jumlah keluhan pelanggan.

## II. KAJIAN TEORI

Kajian teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### A. Audit Mutu Internal

Audit Mutu Internal adalah kegiatan audit yang dilaksanakan suatu perusahaan, untuk menilai atau mengevaluasi perusahaan tersebut, oleh pihak personal internal perusahaan yang ditetapkan oleh pimpinan perusahaan sebagai tim audit mutu internal [2].

### B. ISO 9001:2015

ISO 9001:2015 merupakan divisi dari keluarga sistem standar manajemen mutu yang dirangkai untuk membantu memastikan bahwa suatu organisasi dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dan para pemangku kepentingan serta dapat memenuhi persyaratan perundangan, hukum, dan peraturan terkait produk atau jasa yang dihasilkan atau diberikan [3]

### C. Standard Operating Procedure (SOP)

SOP dapat didefinisikan sebagai dokumen yang menjabarkan aktivitas operasional sebuah organisasi. Namun, dalam pengertian sempit, SOP atau "prosedur" merupakan salah satu jenis dokumen dalam sebuah sistem tata kerja yang digunakan untuk mengatur kegiatan operasional antar divisi/fungsi dalam sebuah organisasi agar kegiatan tersebut dapat terlaksana secara sistemik [4].

### D. Business Process Management

Business Process Management (BPM) merupakan pendekatan atau metode untuk mengelola dan memperbaiki proses bisnis di suatu organisasi secara terstruktur. Dalam BPM terdapat tahap dalam mengelola proses bisnis, diantara lain yaitu identifikasi, pembuatan model desain, eksekusi, dan pengendalian, serta pemantauan proses untuk mencapai tujuan organisasi [5].

## III. METODE

Penelitian ini menggunakan metode Business Process Management (BPM) dengan menerapkan BPM Life cycle pada penyelesaian masalah. ISO 9001:2015, ISO 19011:2018 dan pendekatan PDCA juga dijadikan acuan dalam penelitian ini. Penyelesaian masalah terdiri dari beberapa tahapan sebagai berikut:

Tahap pengumpulan data berisikan identifikasi kebutuhan data penelitian yang akan digunakan untuk tahap selanjutnya yaitu tahap pengolahan data. Kebutuhan data terdiri dari data primer dan data sekunder yang diambil secara langsung melalui observasi dan wawancara.

Tahap pengolahan berisikan data yang didapatkan sebelumnya diolah menjadi informasi yang berguna untuk melakukan perancangan.

Tahap perancangan berisikan proses perancangan berupa usulan yang dapat digunakan untuk menyelesaikan permasalahan yang diangkat.

Tahap terakhir adalah verifikasi dan validasi untuk memastikan bahwa hasil rancangan telah memenuhi spesifikasi rancangan dan kebutuhan stakeholder terkait.

## IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

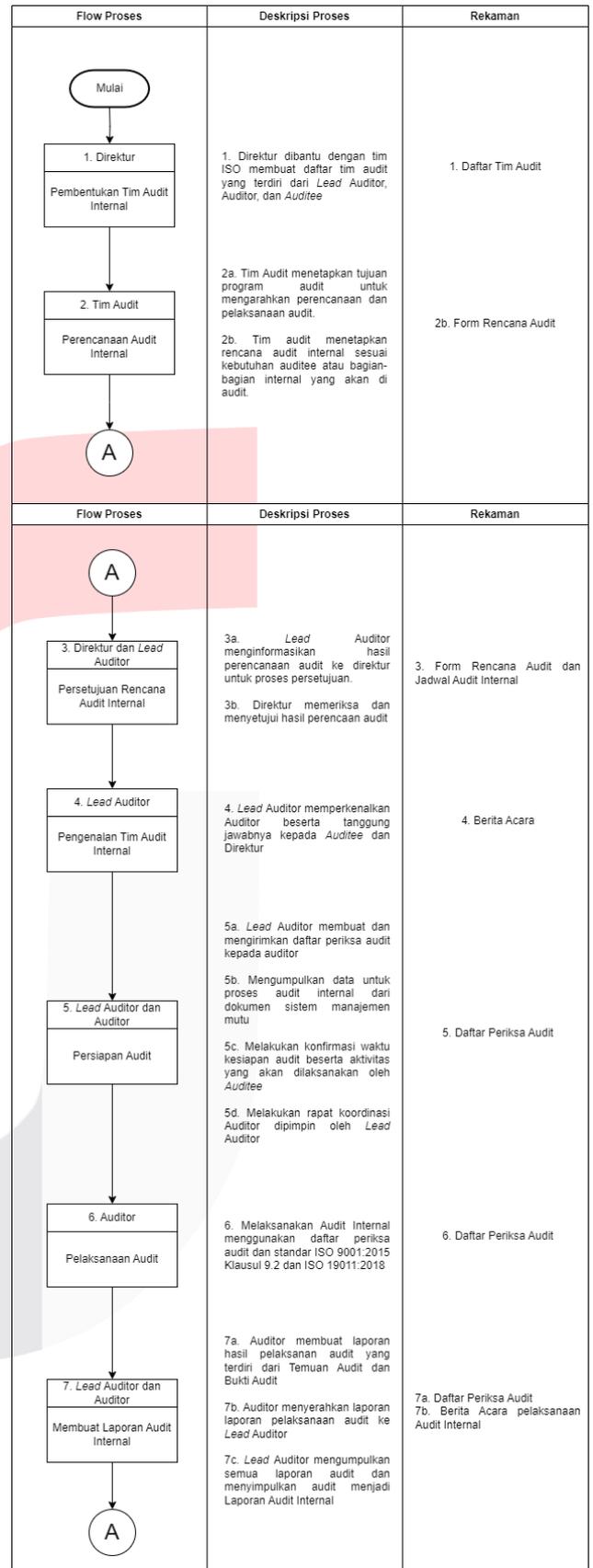
Hasil dari penelitian ini adalah berupa rancangan SOP Audit Mutu Internal yang dirancang sesuai dengan persyaratan standar ISO 9001:2015 Klausul 9.2 mengenai audit mutu internal dan ISO 19011:2018 mengenai pedoman dalam melaksanakan audit. Tahapan pertama

dalam melakukan perancangan SOP Audit Mutu internal yaitu tahap pengumpulan data yang terdiri dari data kondisi aktual yang terdapat di UMKM. Berikut merupakan data yang dikumpulkan oleh peneliti:

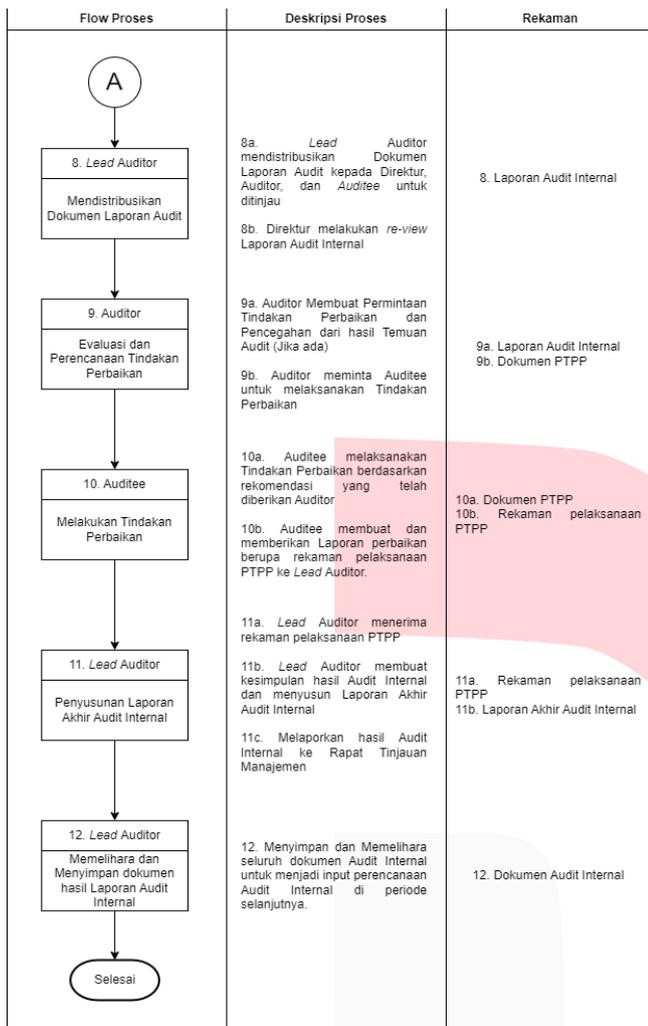
TABEL 2

Kondisi Aktual	
Positif	Negatif
UMKM sudah memiliki proses perencanaan yang oleh masing-masing kepala divisi atau dapat disebut dengan manager divisi yang ada di UMKM.	UMKM belum memiliki proses perencanaan jangka panjang secara menyeluruh, perencanaan hanya dilakukan oleh masing-masing divisi. Dari empat divisi hanya satu divisi yang melakukan perencanaan jangka panjang yaitu divisi keuangan.
Proses perencanaan dilakukan secara berkala yang telah ditetapkan disetiap divisinya yaitu divisi produksi satu bulan sekali, divisi operasional tiga bulan sekali, divisi pemasaran sebulan sekali, dan divisi keuangan satu tahun sekali.	Dalam proses perencanaan disetiap divisi belum memiliki prosedur dalam pelaksanaannya, sehingga hasil perencanaan tidak selalu terlaksana dengan baik dikarenakan adanya faktor penghambat seperti kurangnya sdm sehingga adanya <i>double job</i> .
CV Mylarda memiliki proses evaluasi untuk melihat apakah hasil perencanaan telah berjalan dan terlaksana sebagaimana semestinya.	Tidak adanya prosedur untuk melakukan proses evaluasi sehingga evaluasi dilakukan secara tidak terencana dan tidak terstruktur. Evaluasi dilakukan jika sekiranya dibutuhkan saja.
UMKM telah melakukan tindakan perbaikan hasil evaluasi.	Sedikitnya tindakan perbaikan dari hasil evaluasi yang dilakukan oleh UMKM, tidak adanya prosedur salah satu faktor yang membuat tidak terlaksananya tindakan perbaikan.
	Tidak adanya kegiatan monitoring di UMKM.

Setelah mengetahui kondisi aktual pada proses yang terkait dengan audit mutu internal di UMKM, dibuat SOP audit mutu internal yang telah disesuaikan dengan persyaratan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu ISO 9001:2015 Klausul 9.2 dan ISO 19011:2018. Berikut merupakan hasil usulan SOP audit mutu internal pada gambar 4.



GAMBAR 4 (A)



GAMBAR 4  
(B)

Hasil rancangan SOP Audit Mutu Internal dibuat untuk memudahkan UMKM dalam melakukan proses perencanaan, pemantauan, dan evaluasi serta pelaksanaan tindakan perbaikan. Dalam SOP Audit Mutu Internal terdapat komponen-komponen yang dapat memudahkan UMKM dalam memahami dan melaksanakan audit internal.

SOP Audit Mutu Internal juga dapat membantu UMKM untuk menentukan tahapan-tahapan yang diperlukan dalam proses perencanaan, evaluasi, dan tindakan perbaikan, serta memberikan penjelasan yang komprehensif untuk setiap aktivitas yang dilakukan oleh pelaku proses. Selain itu, dengan dibuatnya dokumen pendukung yang dirancang oleh peneliti dapat membantu proses audit mutu internal terlaksana dan terdokumentasi dengan baik sehingga tindakan perbaikan lebih efektif dan efisien.

Hasil rancangan SOP Audit Mutu Internal memiliki kelebihan dan kekurangan yang dapat mempengaruhi UMKM. Dalam hal ini, hasil rancangan tersebut dapat berdampak positif dan negatif terhadap aktivitas perusahaan.

Dampak positif yang diberikan dari hasil rancangan SOP Audit Mutu Internal dapat membantu UMKM dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas aktivitas

perusahaan. Dengan adanya SOP yang telah terstandarisasi dan terstruktur, UMKM dapat mengoptimalkan proses perencanaan, pemantauan, dan evaluasi serta tindakan perbaikan dengan lebih terstruktur dan terencana melalui proses bisnis audit internal yang telah dirancang. Hal ini juga dapat meningkatkan kinerja serta keberlanjutan perusahaan.

Namun, di sisi lain, rancangan tersebut juga memiliki beberapa kekurangan yang berdampak negatif untuk UMKM. Salah satu kekurangannya yaitu diperlukan waktu untuk UMKM dalam melakukan penyesuaian dan adaptasi terhadap perubahan dengan adanya SOP baru. Tidak hanya itu mengimplementasikan SOP Audit Mutu Internal juga memerlukan sumber daya dan upaya lebih dari seluruh anggota. Selain itu, adanya SOP Baru juga dapat memengaruhi dinamika kerja dan kultur perusahaan. dalam mengatasi kekurangan tersebut, CV Miylarda perlu memastikan penerimaan dan dukungan dari semua pihak, terkait adanya perubahan.

## V. KESIMPULAN

SOP Audit Mutu Internal yang telah dirancang merupakan hasil perancangan yang telah disesuaikan dengan kondisi yang ada di UMKM melalui analisis gap. Analisis gap dilakukan dengan membandingkan antara kondisi aktual pada proses terkait audit mutu internal dengan integrasi requirement ISO 9001:2015 dan ISO 19011:2018. Hasil analisis gap ini akan dijadikan masukan untuk menentukan usulan yang harus dilakukan dalam merancang SOP Audit Mutu Internal. Komponen proses audit mutu internal juga ditetapkan sesuai dengan yang dianjurkan pada ISO 9001:2015 Klausul 4.4.1 untuk mengetahui value pada proses tersebut. Setelah itu dibuat spesifikasi rancangan dan standar perancangan untuk menetapkan aktivitas pada proses audit mutu internal beserta kriteria yang dibutuhkan pada setiap aktivitasnya, penetapan aktivitas beserta kriteria tersebut telah disesuaikan dengan Integrasi requirement dan analisa gap. Aktivitas beserta kriteria yang telah ditetapkan dijadikan dalam bentuk proses bisnis yang terdiri dari flow proses yang telah disesuaikan dengan siklus PDCA, penetapan aktor berdasarkan keterbatasan yang ada, deskripsi proses, dan rekaman berupa dokumen pendukung agar dapat menerapkan informasi terdokumentasi yang sebelumnya belum terlaksana. Diharapkan dengan adanya SOP audit mutu internal yang telah di rancang oleh peneliti, UMKM dapat menetapkan ruang lingkup perencanaan, melakukan perencanaan dan penjadwalan audit secara terstruktur, melakukan evaluasi, dan tindakan pencegahan dan perbaikan secara berkelanjutan dengan presentase efektifitas kenaikan kepuasan pelanggan mencapai 98% dan efisiensi penghematan penggunaan tenaga kerja mencapai 55%.

## REFERENSI

- [1] LPPI, PROFIL BISNIS USAHA MIKRO, KECIL DAN MENENGAH (UMKM), Jakarta: Bank Indonesia, 2015.

- [2] M. N. Efansyah and A. Nugraha, *Perkembangan dan Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015*, Tangerang Selatan: Wana Aksara, 2019.
- [3] International Organization of Standardization, *ISO 9001:2015*, International Organization of Standardization, 2015.
- [4] S. Arini T, *Menyusun SOP (Standard Operating Procedure) Itu Mudah*, Jakarta: Raih Asa Sukses (RAS), 2020.
- [5] M. Dumas, M. L. Rosa, J. Mendling and H. A. Reijers, *Fundamentals of Business Process Management*, New York: Springer-Verlag Berlin Heidelberg, 2013.

